

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100054301

Eu, **Helano Washington Souza Amorim**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que, em 18/06/2026, adquiriu um produto, consistente em um SSD para seu computador, realizando o pagamento via PIX no valor de R\$ 996,99. Informa, ainda, que o site da reclamada indicava como previsão de entrega a data de 22/06/2026.

Entretanto, em determinada data, ao acessar o aplicativo oficial da reclamada após receber uma notificação, verificou que o pedido constava como entregue. Contudo, afirma que não recebeu o referido produto. Diante disso, entrou imediatamente em contato com a reclamada por meio de ligação telefônica, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que deveria aguardar, em razão da alta demanda dos serviços da empresa, uma vez que os entregadores estariam confirmando a entrega dos produtos no sistema antes da efetiva realização da entrega.

Após aguardar o período solicitado, o consumidor voltou a contatar a reclamada de forma reiterada, buscando a resolução de sua demanda, que permanecia sem solução. Todavia, até a presente data, informa que não recebeu o produto adquirido, tampouco foi ressarcido pelo valor pago.

Ressalta, ainda, que registrou reclamações em plataforma oficial de mediação entre consumidores e empresas (Reclame Aqui), ocasião em que a reclamada respondeu que o produto teria sido entregue a um morador da residência. Diante dessa informação, o consumidor solicitou o comprovante de recebimento contendo sua assinatura, contudo, a reclamada não apresentou qualquer documento comprobatório, tampouco se manifestou acerca do referido pedido.

Além disso, o consumidor informa que recebeu a seguinte mensagem da reclamada: "Por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista."

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido: Por fim, requer o estorno integral do valor pago pelo produto, uma vez que não possui mais confiança nem segurança para manter relação de consumo com a reclamada.

DATA DE RETORNO: 07/08/2026, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 27 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Helano W. S. Amorim
Helano Washington Souza Amorim